Service HP d'échange de pièces



Services technologiques HP – Services contractuels

Données techniques

Le service HP d'échange de pièces permet d'échanger des pièces HP défectueuses contre des pièces de remplacement selon le niveau de révision actuel du stock HP. Ce service est destiné aux entreprises qui effectuent elles-mêmes la maintenance matérielle des produits pris en charge par les programmes HP d'automaintenance.

Le service HP d'échange de pièces vous expédie les pièces de remplacement en avance ou suite à la réception de vos pièces HP défectueuses. Le service inclut les frais de livraison standard, mais plusieurs options sont également disponibles pour bénéficier de conditions de livraison prédéfinies et de l'enlèvement des pièces défectueuses par HP.

Avantages du service

Ce service présente les avantages suivants :

- Accès direct aux pièces de remplacement HP sur une large gamme de produits
- Économies potentielles grâce à l'utilisation de pièces de remplacement
- Diminution des temps d'arrêt grâce à la fonction d'échange à l'avance, qui permet d'expédier les pièces de remplacement avant le retour des pièces défectueuses
- Réparations et distributions internationales pour répondre aux besoins de maintenance dans le monde entier

Caractéristiques du service

- Échange de pièces
- Échange à l'avance
- Options d'horaire
- Délai de livraison

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Descriptif des prestations
Échange de pièces	HP échangera les pièces défectueuses par des pièces de remplacement de produits HP. Les pièces de remplacement seront conformes au niveau de révision actuel du stock HP.
Échange à l'avance	HP devra confirmer auprès du client, avant la fin des heures ouvrées standard, que la pièce commandée sera expédiée avant la réception de la pièce défectueuse par HP, dans un délai déterminé par HP. Le Client devra retourner la pièce défectueuse dans le délai spécifié par HP, soit 30 jours maximum après l'expédition par HP de la pièce de remplacement. Le produit remplacé devient la propriété de HP. Pour toute pièce retournée après le délai spécifié, le Client sera facturé selon le prix catalogue en vigueur dans son pays. HP assumera la responsabilité de tous les risques de perte ou de dommage sur les pièces expédiées au Client. Le Client assume tous les risques de perte sur les pièces retournées à HP. Les frais d'expédition des pièces de remplacement vers le site du Client dans le pays d'achat sont à la charge de HP.
Options d'horaire	La commande d'un échange de pièces est disponible 24h/24 via le réseau de services HP CSN. La commande téléphonique est disponible 9 heures par jour de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.
Délai de livraison	HP s'engage à mettre en œuvre tous les moyens qui lui sont commercialement disponibles pour expédier les pièces éligibles le jour ouvré de la réception et de l'acception de la commande du Client. Les commandes doivent être reçues et acceptées avant 17h heure locale pour une livraison le jour ouvré suivant.

Spécifications

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles

Désignation	Descriptif des prestations
Enlèvement par HP	Un coursier autorisé par HP, éventuellement à la demande du Client, viendra récupérer la pièce défectueuse sur le site du Client à un tarif prédéfini. L'enlèvement sera effectué au moment de la livraison de la pièce de remplacement ou dans les 15 jours ouvrés suivants. Le tarif du coursier sera défini par HP.
Conservation des supports défectueux	Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au Client de conserver les disques durs ou lecteurs SSD/Flash défectueux éligibles dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles que le disque (« disque dur ou lecteur SSD/Flash ») couvert par ce service contient. Tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash éligibles d'un même système couvert doivent faire l'objet du service de conservation des supports défectueux. Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions générales de vente actuelles de HP, HP renonce à ses droits de devenir propriétaire et de prendre les titres d'un disque dur ou d'un disque SSD/Flash défectueux couvert par le service optionnel de conservation des supports défectueux si un disque dur de remplacement est fourni par HP au client. Le Client conserve tous les disques ou lecteurs SSD/Flash défectueux couverts par le contrat de maintenance HP et assume l'entière responsabilité pour la protection et la confidentialité des données se trouvant sur le disque ou lecteur SSD/Flash défectueux.
Intervention d'urgence avec conditions de livraison prédéfinies	Moyennant un forfait fixe, HP pourra intervenir en urgence, avec livraison de la pièce dans des conditions prédéfinies. Dans l'éventualité où HP ne parviendrait pas livrer la pièce conformément aux conditions prédéfinies, les frais d'urgence seront remboursés. Ce remboursement sera le seul et unique recours du Client. Les frais d'urgence seront déterminés par HP et fixes, peu importe le type de produit.

Étendue de la couverture

Le service HP d'échange de pièces couvre une sélection de produits matériels commercialisés par HP, notamment :

- Serveurs, ordinateurs de bureau et portables dotés de processeurs Intel®
- Sélection de systèmes Alpha et de leurs périphériques
- Produits d'impression et d'imagerie

Contactez votre boutique HP ou votre revendeur HP pour obtenir plus d'informations sur le matériel HP couvert.

Responsabilités du Client

Le Client a les obligations suivantes :

- Emballer soigneusement les pièces envoyées à HP. Tous les colis doivent contenir le numéro de compte de retour du service HP d'échange de pièces. Les colis ne contenant pas le numéro de compte adéquat peuvent retarder la réception et l'acceptation du colis et entraîner des frais supplémentaires liés à un retour en dehors de la période spécifiée.
- Retourner les pièces éligibles dans un délai de 30 jours maximum après l'expédition par HP de la pièce de remplacement, sous peine de payer le prix catalogue en vigueur dans son pays.
- Envoyer à HP une autorisation de prélèvement (bon de commande) pour les frais occasionnels, ou prépayer ses frais par carte de crédit. L'autorisation de prélèvement couvrira toutes les pièces non retournées et non réparables au prix catalogue en vigueur dans le pays, ainsi que tous les frais d'expédition et de restockage applicables encourus par le Client.
- Accepter la responsabilité de toute éventuelle incompatibilité ou interférence au sein de son système causé par l'installation du nouvel ordre de modification sur site ou de l'ordre de modification technique.
- Fournir une preuve d'achat ou un document d'importation correspondant à la pièce envoyée pour être remplacée, le cas échéant.
- Disposer de personnes formées et certifiées sur le produit HP.
- Effectuer les demandes de services via le réseau de services HP CSN, sauf indication contraire de la part de HP.

Si le Client a choisi l'option de conservation des supports défectueux, les responsabilités suivantes lui incombent :

- Conserver le contrôle physique du disque ou des lecteurs SSD/Flash à tout moment pendant la prestation de maintenance par HP. HP n'est pas responsable des données contenues sur le disque ou les lecteurs SSD/Flash
- S'assurer que toutes ses données sensibles conservées sur le disque ou lecteur SSD/Flash défectueux sont détruites ou sécurisées
- Fournir à HP les informations d'identification de chaque disque ou lecteur SSD/Flash conservé et, à la demande de HP, signer un document fourni par HP où il reconnaît la conservation du disque ou des lecteurs SSD/Flash.
- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés et/ou s'assurer qu'ils ne sont pas réutilisés
- Éliminer tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés conformément aux lois et normes de protection de l'environnement en vigueur

Dans le cas de disques durs ou lecteurs SSD/Flash fournis au Client par HP en tant que produits loués ou prêtés, le Client est tenu de retourner rapidement les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement à l'expiration du contrat de maintenance ou à la fin de la prestation de maintenance dispensée par HP. La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur des disques durs ou lecteurs SSD/Flash loués ou prêtés avant de retourner ceux-ci à HP incombe au Client et à lui seul. HP n'est pas responsable de la confidentialité des données sensibles se trouvant sur le disque ou lecteur SSD/Flash.

Limites du service

La prestation de ce service est soumise aux restrictions suivantes :

- Les pièces sont neuves ou équivalentes aux neuves en termes de performances.
- Les pièces peuvent être mises à niveau pour correspondre au niveau de révision actuel.

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les services exclus de cette prestation :

- Services qui, du point de vue de HP, sont rendus nécessaires par un traitement ou une utilisation incorrecte du produit.
- Services qui sont rendus nécessaires par des tentatives non autorisées de réparer, d'entretenir ou de modifier le produit de la part de personnes non autorisées ou extérieures à HP.
- Services qui sont rendus nécessaires suite à une cause extérieure au produit couvert.
- Services sur des produits matériels qui ne peuvent être, selon HP, correctement réparés à cause d'une usure ou d'une détérioration excessive. Ces produits peuvent être retirés du service d'échange de pièces dans les 90 jours suivant la réception d'un préavis écrit. Un préavis ne peut être envoyé avant la fin de la première année de service.
- Services d'assistance logicielle

Limites de l'option de conservation des supports défectueux

L'option de conservation des supports défectueux couvre uniquement les disques durs ou lecteurs SSD/Flash éligibles remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Il ne couvre pas l'échange des disques durs ou lecteurs SSD/Flash en bon état de fonctionnement.

Les lecteurs SSD/Flash spécifiés par HP en tant que consommables et/ou ayant atteint la durée de vie maximale prise en charge et/ou les limites d'utilisation maximale telles que définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications ou la fiche technique du produit ne peuvent pas bénéficier de l'option de service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance des disques durs ou lecteurs SSD/Flash sont surveillés en continu et HP se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours après notification si HP considère raisonnablement que le Client abuse de l'option de conservation des supports défectueux (notamment lorsque le remplacement des disques durs ou lecteurs SSD/Flash s'effectue au-delà des taux de défaillance standard pour le système impliqué).

DANS LE CADRE DU PRESENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DEFECTUEUX, HP NE SAURAIT ETRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE OU LECTEUR SSD/FLASH CONSERVE PAR LE CLIENT. SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACTUELLES DE HP OU DANS LA FICHE TECHNIQUE PRODUIT, NI HP NI SES FILIALES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU SPÉCIAUX, OU DE DOMMAGES RÉSULTANT DE LA PERTE OU DE L'UTILISATION IMPROPRE DES DONNÉES, DANS LE CADRE DU PRÉSENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

Conditions requises pour le service

- Le Client peut prétendre à la prestation de ce service s'il remplit les conditions suivantes :
- Le Client doit être propriétaire ou locataire du produit couvert par le service.
- Le Client doit s'inscrire ou être inscrit à un programme d'automaintenance autorisé par HP en vigueur.
- Le Client doit répondre aux exigences de certification et de formation HP spécifiées dans le programme d'automaintenance autorisé par HP en vigueur.

Références de commande

Pour obtenir plus d'informations ou pour commander le service HP d'échange de pièces, veuillez contacter votre représentant HP.

Pour en savoir plus

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez l'un de nos revendeurs ou consultez notre site Web à l'une des adresses suivantes :

www.hp.com/services/alwayson

Connectez-vous

hp.com/go/getconnected

Alertes HP sur les pilotes, le support et la sécurité envoyées directement sur votre poste de travail

5981-8522FRE, octobre 2012

